

## KLACHTENPROCEDURE

Klachtenprocedure voor EFT praktijk Actrom, onderdeel van Actrom Consultancy.

### 1. Begripsbepaling

- 1.1. Cliënt: de persoon, of wettelijke vertegenwoordiger, die een EFT sessie wil ondergaan.
- 1.2. Opdrachtnemer: EFT praktijk Actrom van Gabriëlle Rutten, hieronder aangeduid met Actrom.
- 1.3. Opdracht: het leveren van een EFT sessie.
- 1.4. Melding: een uiting van ongenoegen aan Actrom over de wijze waarop Gabriëlle Rutten zich in een bepaalde situatie -gerelateerd aan de EFT sessie - heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
- 1.5. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Gabriëlle Rutten zich in een bepaalde situatie -gerelateerd aan een EFT sessie- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.4) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

### 2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle EFT sessie van Gabriëlle Rutten.

### 3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- 3.1. Een cliënt doet binnen één week nadat hij/zij de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, per e-mail een 'melding' van ongenoegen bij Actrom via [info@eftpraktijkactrom.nl](mailto:info@eftpraktijkactrom.nl). Deze mail gaat naar Gabriëlle Rutten.
- 3.2. Gabriëlle Rutten heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
- 3.3. Gabriëlle Rutten stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.
- 3.4. Indien mogelijk zal Gabriëlle Rutten de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de cliënt en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
- 3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van cliënt is afgehandeld, meldt cliënt dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij Actrom. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cliënt rechten ter zake verliest.

3.7. Actrom zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de cliënt.

3.8. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste: De naam, het adres van de indiener, de dagtekening, een nauwkeurige omschrijving van de klacht, de periode waarin de klacht is ontstaan. Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar Alpert van Metzhof 5, 1065 AP Amsterdam. Actrom neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Actrom adviseert de klager om de formele klacht aangetekend te versturen.

3.9. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

3.10. Actrom heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

#### **4. Geen verplichting tot behandeling**

4.1. Actrom is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

- a. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de opdracht;
- b. hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
- c. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
- d. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

#### **5. Klachten**

5.1. Actrom draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.

5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

#### **6. Afhandeling klachten**

6.1. De behandeling van de klacht geschiedt door Gabriëlle Rutten.

6.2. Gabriëlle Rutten beslist binnen 4 weken inzake de klacht.

6.3. Gabriëlle Rutten stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.4. De toepassing van lid 6.3 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

## 7. Beroepsmogelijkheid

7.1. Wanneer de klacht onverhoopt niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost is er een beroepsmogelijkheid. Klager kan binnen 1 maand na afhandeling van de klacht, een bezwaar indienen bij het [NIBIG](#).

## 8. Citeertitel

8.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als ‘Klachtenprocedure Actrom’.

8.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door Actrom en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.

8.3. Ongeacht deze regeling blijven de bepalingen gelden beschreven in de Algemene Voorwaarden van Actrom Consultancy ([zie website](#)).

## 9. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

9.1. Deze Klachtenregeling Actrom is vastgesteld op 16 september 2018.

9.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 januari 2018.

9.3. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

## Toelichting

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkene(n). Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Gabriëlle Rutten de opdracht heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Indien Actrom de klacht naar tevredenheid van de opdrachtgever heeft afgehandeld, dan wel wanneer de opdrachtgever aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan men zich wenden tot de onafhankelijke derde (zie art. 7). Mocht het bezwaar niet naar tevredenheid afgehandeld zijn dan kan klager zich wenden tot de bevoegde rechter.